

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
BARANG DITINJAU DARI HUKUM PERJANJIAN
(Studi Komparasi Penyedia Jasa Pengiriman Barang di Kota Surakarta)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1
pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum**

oleh:

MAULINA NUR HIDAYAH

C100140004

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
BARANG DITINJAU DARI HUKUM PERJANJIAN
(Studi Komparasi Penyedia Jasa Pengiriman Barang di Kota Surakarta)**

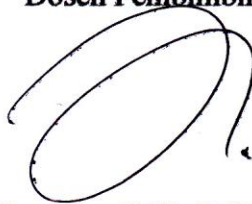
PUBLIKASI ILMIAH

Yang ditulis oleh:

MAULINA NUR HIDAYAH
C100140004

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



(Darsono, S.H., M.Hum.)

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
BARANG DITINJAU DARI HUKUM PERJANJIAN
(Studi Komparasi Penyedia Jasa Pengiriman Barang di Kota Surakarta)**

Oleh:

MAULINA NUR HIDAYAH
C100140004

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 9 April 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

Ketua : Darsono, S.H., M.Hum.

Sekretaris : Septarina Budiwati, S.H., M.H

Anggota : Inayah, S.H., M.H..

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum.)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Naskah Publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat pernah ditulis oleh orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 20 Januari 2018



Maulina Nur Hidayah
C100140004

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
BARANG DITINJAU DARI HUKUM PERJANJIAN
(Studi Komparasi Penyedia Jasa Pengiriman Barang di Kota Surakarta)**

ABSTRAK

Penggunaan jasa pengiriman di Indonesia pada dua tahun belakangan ini mulai menggeliat. Hal ini tidak lain dilatarbelakangi oleh bertambahnya penyedia jasa jual beli secara *online*. Banyaknya transaksi jual beli *online* di Indonesia mengakibatkan penyedia jasa pengiriman makin subur di Indonesia. Regulasi atas penggunaan jasa pengiriman barang di Indonesia juga terus berkembang menyesuaikan keadaan masyarakat. Banyaknya aturan yang dikeluarkan pemerintah tidak lain yaitu agar konsumen dan juga penyedia jasa dapat menjalankan perjanjian dengan kondusif. Dalam hukum perjanjian itu sendiri, pada dasarnya antara konsumen dan penyedia jasa akan terikat dalam sebuah perikatan. Hukum perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang akan dibuktikan dengan tanda terima transaksi atau resi pengiriman, merupakan bukti perjanjian yang sah dan mengikat antara keduanya. Maka dari itu dengan adanya berbagai macam peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah, diharapkan akan mampu melindungi kepentingan konsumen dan juga penyedia jasa pengiriman barang itu sendiri.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Perjanjian, Konsumen, Pengangkutan

ABSTRACT

The use of shipping services in Indonesia in the last two years began to stretch. This is no other backdropped by the increasing provider of buying and selling services online. The number of online transactions in Indonesia resulted in more and more fertile delivery service providers in Indonesia. Regulations on the use of freight forwarding services in Indonesia are also evolving to adjust to the state of society. The number of rules issued by the government is none other than that consumers and service providers can run the agreement with conducive. In the treaty law itself, basically between the consumer and the service provider will be bound in an engagement. The law of treaties made by the parties to be proved by receipt of the transaction or receipt of shipment, is a proof of a valid and binding agreement between the two. Therefore, with the existence of various regulations issued by the government, is expected to be able to protect the interests of consumers and also the provider of goods delivery itself.

Keywords: Legal Protection, Agreement, Consumer, Freight Transport

1. PENDAHULUAN

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang memegang peran penting dalam hal pendistribusian barang karena memudahkan manusia dalam pengiriman barang dengan cepat dan tepat. Banyaknya sarana yang dapat digunakan untuk melakukan hal tersebut, pada akhirnya diberikan melalui layanan yang sesuai

dengan kebutuhan kita. Penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha, dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa di Indonesia yang contohnya meliputi PT Pos Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik.

Ketika berbicara mengenai penyedia jasa pengiriman barang, salah satu kota di Jawa Tengah yaitu Kota Surakarta, sudah banyak sekali tempat penyedia jasa pengiriman barang yang dapat diakses dengan mudah. Banyak dari penduduk di Kota Surakarta yang mengirimkan barang dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang, merupakan tanda bahwa bisnis jasa pengiriman di kota ini berkembang secara pesat.

Kemudian ketika masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Ketika seseorang sudah menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan. Bentuk daripada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk “Perjanjian pengiriman barang”.

Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk memperjelas mengenai fungsi dan peran Undang-Undang No. 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan No. 29 Tahun 2017 Tentang Perdagangan Antar Pulau,

dalam mengatur transaksi pengiriman barang antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman. Dari aturan hukum tersebut nantinya akan diketahui fungsi peraturan tersebut dalam melindungi hak dan kewajiban antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman barang.

Adapun manfaat dari adanya penelitian ini yakni agar dapat memberi pengetahuan mengenai permasalahan perlindungan hukum terhadap konsumen dan penyedia jasa pengiriman barang ditinjau dari hukum perjanjian. Manfaat lain yakni agar dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi aparat penegak hukum, bagi para pengajar atau tenaga pendidik, maupun mahasiswa itu sendiri, yakni untuk mengimplementasikan ilmu hukum perjanjian dalam menyelesaikan suatu permasalahan wanprestasi pada saat menggunakan jasa pengiriman barang.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian hukum yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa yang ada pada saat penelitian dilakukan berdasarkan data.¹ Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan yuridis, yaitu metode yang digunakan untuk mendekati masalah ditinjau dari aspek perundang-undangan². Kemudian pendekatan empiris, yaitu suatu penelitian yang berusaha mengidentifikasi hukum yang terdapat dalam masyarakat dengan maksud untuk mengetahui gejala-gejala lainnya.³

Untuk teknik pengumpulan data, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi literature atau kepustakaan (*library research*) dan studi lapangan berupa wawancara langsung kepada subjek yang akan diteliti yakni pihak PT Pos Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik Cabang Surakarta. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah analisis data yang tidak harus dilakukan dengan lokasi yang luas, dengan responden yang banyak, dan dengan keterangan yang banyak.⁴

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Prosedur Dan Penerapan Aturan Hukum Perjanjian Dalam Pengiriman Barang Antara Pengguna Jasa Dan Penyedia Jasa Pengiriman Barang

Dalam hal prosedur pengiriman barang, PT Pos Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik Cabang Surakarta pada dasarnya bergerak dengan dasar hukum yang sama, baik dari hukum perjanjian hingga hukum pengangkutan yang mereka pergunakan kebanyakan sama, karena telah diatur secara jelas melalui Undang-Undang, maupun aturan pemerintah yang lain. Setiap penyedia jasa pengiriman barang juga memiliki prosedur yang berbeda-beda, sesuai dengan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang telah disusun oleh kantor Pusat. Sehingga nantinya pengiriman barang antar wilayah baik dari pusat ke daerah akan terintegrasi dan tersistematis.

¹ Suharsimi Arikunto, 1990, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, hal. 309.

² Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hal.130.

³ Soerjono Soekanto, 1986, *Penegakan Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, hal. 10-15.

⁴ Hilman Hadikusuma, *Op.Cit.*, hal. 99.

Pada dasarnya seluruh kegiatan transaksi atas pengiriman barang akan dimulai dari konsumen. Konsumen merupakan komponen utama dalam dunia pengiriman barang dikarenakan apabila tidak ada konsumen, maka para penyedia jasa pengiriman tidak akan bisa menjalankan usahanya. Perlindungan terhadap hak konsumen di Indonesia telah diatur secara kompleks di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan”.

Apabila perlindungan terhadap konsumen dirasa sudah sesuai prosedur, dan tidak ada unsur yang dirasa merugikan konsumen maka selanjutnya konsumen akan dihadapkan kepada penyedia jasa pengiriman barang. Penyedia jasa pengiriman barang itu sendiri untuk selanjutnya juga telah diatur dalam aturan hukum pengangkutan. Menurut pakar hukum perdata Zainal Asikin, yang dimaksud hukum pengangkutan adalah “Sebuah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikat diri untuk membayar angkutan”.⁵

Kemudian dalam hal pembuatan perjanjian di era modern sekarang ini, perjanjian yang ditawarkan oleh PT Pos Indonesia maupun PT Wahana Prestasi Logistik sudah menggunakan sistem komputerisasi yang hasilnya akan berupa *print-out* atau yang biasa dikenal dengan nama resi atau tanda bukti transaksi. Resi atau tanda bukti transaksi inilah yang akan dibahas secara lebih lanjut, karena didalam resi yang diberikan oleh penyedia jasa pengiriman, terdapat klausul atau uraian mengenai syarat dan ketentuan dalam menggunakan jasanya. Adapun prosedur dari masing-masing penyedia jasa selanjutnya akan dibahas dalam sub bab di bawah ini:

3.1.1 Prosedur pengiriman barang melalui PT Pos Indonesia

Mengenai fasilitas yang ditawarkan, PT Pos Indonesia pada dasarnya memiliki fasilitas pengiriman yang dikategorikan menjadi tiga kategori yang dibedakan berdasarkan biayanya, yakni: (1) Paket Pos Reguler (2) Paket Express; dan (3) Pos Kilat Khusus. Ketiganya memiliki keunggulan masing masing, dan yang menjadi patokan adalah dengan adanya harga yang lebih

⁵ Zainal Asikin, 2013, *Hukum Dagang*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hal.153.

mahal, maka kecepatan waktu pengiriman akan lebih cepat. Namun dalam hal keamanannya, semua jenis paket pengiriman tetaplah memiliki resiko yang sama terhadap kerusakan maupun kehilangan barang. Maka dari itu, untuk mengantisipasi kerusakan atau kehilangan terhadap barang yang dikirimnya, konsumen dapat memilih asuransi khusus yang bersifat tambahan.

Menurut Dyah Esthi Pawoeri, Manager SDM PT Pos Indonesia Cabang Solo, “Walaupun sudah ada asuransi berupa ganti rugi apabila ada barang yang rusak atau hilang akibat kelalaian PT Pos Indonesia, konsumen bisa meminta untuk ditambahkan asuransi khusus agar apabila barangnya rusak atau hilang, maka PT POS Indonesia bisa memberikan ganti rugi yang lebih besar”.⁶

Untuk syarat dan ketentuan yang diterapkan oleh PT Pos Indonesia itu sendiri, didalam resi atau bukti transaksi tidaklah disebutkan secara jelas dan terperinci seperti halnya penyedia jasa pengiriman barang yang lain. Jika konsumen melihat dalam resi atau tanda bukti transaksi yang dikeluarkan oleh PT Pos Indonesia, maka dibaliknya hanya berisi mengenai ketentuan singkat.

Maka dari itu dalam hal ini Dyah Esthi Pawoeri turut menjelaskan bahwasanya:⁷

“Kalau konsumen ingin melihat ketentuan dan syarat yang berlaku terhadap penggunaan jasa PT Pos Indonesia maka dapat ditanyakan langsung kepada petugas PT Pos Indonesia, dan petugas biasanya akan memberikan kumpulan aturan yang mengatur perjanjian pengiriman barang. Soalnya syarat dan ketentuan yang ada di dalam resi memang kurang lengkap”.

3.1.2 Prosedur pengiriman barang melalui PT Wahana Prestasi Logistik

Dalam menjalankan pelayanan atas jasanya, PT Wahana Prestasi Logistik dalam tanda bukti transaksi atau resi pengirimannya telah mencantumkan beberapa ketentuan dan syarat yang berlaku bagi konsumennya. Peraturan dan ketentuan ini juga merupakan bagian dari perjanjian antara PT Wahana Prestasi Logistik dan pengguna jasanya. Jadi konsumen yang menggunakan jasa dari PT Wahana Prestasi Logistik dianggap tunduk atas peraturan atau ketentuan yang

⁶ Dyah Esthi Pawoeri, Manager SDM PT Pos Indonesia Cabang Solo, *Wawancara Pribadi*, Surakarta, 19 Desember 2017, pukul 09.50 WIB.

⁷ Dyah Esthi Pawoeri, Manager SDM PT Pos Indonesia Cabang Solo, *Wawancara Pribadi*, Surakarta, 19 Desember 2017, pukul 10.00 WIB.

tertera pada resi atau tanda bukti pengiriman apabila telah melakukan pembayaran.

Dalam hal ini penulis mengambil beberapa poin kesamaan yang diterapkan oleh PT Pos Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik yaitu diantaranya:

1. Adanya klausul atau kalimat yang menjelaskan mengenai tanggungjawab penyedia jasa pengiriman barang terhadap barang yang dikirim, dengan ketentuan bahwa biaya jasa telah dibayar lunas;
2. Adanya klausul atau kalimat yang menjelaskan mengenai keterbukaan dari isi muatan yang hendak dikirim;
3. Adanya klausul terhadap barang tertentu yang dilarang keras untuk dikirim melalui jasa yang mereka sediakan;
4. Adanya klausul atau kalimat yang menjelaskan mengenai tanggungjawab dari pihak konsumen yakni wajib untuk tunduk dan patuh terhadap ketentuan dari penyedia jasa pengiriman barang;
5. Adanya klausul mengenai tanggungjawab dari penyedia jasa pengiriman barang perihal ganti rugi terhadap barang milik konsumen dengan ketentuan ganti rugi berapa kali lipat dari nilai barang yang akan dikirim.

Adanya regulasi mengenai tata cara atau prosedur pengiriman barang melalui penyedia jasa pengiriman pada dasarnya juga mencakup mengenai tiga hukum dasar yang dipergunakan dalam menjalankan transaksi ini, diantaranya adalah: (1) Hukum Perjanjian; (2) Hukum Perlindungan Konsumen; (3) Hukum Pengangkutan. Maka dari itu penulis dalam hal ini akan mengupas mengenai proses atau transaksi pengiriman barang ditinjau dari masing-masing hukum di atas:

3.1.3 Ditinjau Dari Hukum Perjanjian

Dari hasil wawancara penulis dengan Dyah Esthi Pawoeri selaku Manager SDM PT Pos Indonesia Cabang Solo dalam hal perjanjian, ia menjelaskan bahwa:⁸

“Kebanyakan dari para konsumen sudah mengerti aturan yang dipergunakan di PT Pos Indonesia, jadi kalo ada yang mau mengirim barang, kebanyakan dari mereka kooperatif terhadap aturan perjanjian yang kami tawarkan. Jika tidak ada keluhan atau saran khusus dari konsumen tersebut, maka kami akan menjalankan prosedur pengiriman berdasarkan paket yang mereka pilih”.

⁸ Dyah Esthi Pawoeri, Manager SDM PT Pos Indonesia Cabang Solo, *Wawancara Pribadi*, Surakarta, 19 Desember 2017, pukul 10.40 WIB.

Sedangkan hasil wawancara dengan Ali Imran selaku Kepala Area Solo PT Wahana Prestasi Logistik, ia turut menjelaskan bahwa:⁹

“Konsumen yang akan menggunakan jasa dari PT Wahana Prestasi Logistik biasanya tidak mengeluhkan akan ketentuan yang kami terapkan, jadi kebanyakan dari mereka biasanya akan langsung setuju dengan apa yang kami jelaskan. Tapi kalau ada permohonan khusus seperti barang pecah belah dan sejenisnya, selama tidak melanggar ketentuan yang kami jelaskan, maka kami akan menerima permintaan dari konsumen tersebut”.

Dari dua hasil wawancara di atas, penulis menarik garis besar dalam prosedur atau perjanjian pengiriman ini bahwasanya kebanyakan dari konsumen, sudah memahami aturan yang dipergunakan oleh masing-masing penyedia jasa pengiriman barang, dan seandainya ada permintaan khusus dari konsumen maka penyedia jasa akan bersikap kooperatif jika dirasa tidak ada hal yang melenceng dari syarat dan ketentuan yang diterapkan.

3.1.4 Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam wawancara penulis kepada pihak PT Pos Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik, masing-masing pihak juga menambahkan mengenai bentuk perlindungan konsumen yang telah mereka berikan terhadap konsumen. Menurut Dyah Esthi Pawoeri selaku Manager SDM PT Pos Indonesia Cabang Solo dijelaskan bahwa:¹⁰

“Untuk bentuk perlindungan konsumen yang kami berikan yaitu biasanya kami akan memberikan fasilitas yang terbaik dan bekerja professional sesuai kesepakatan yang sudah dibuat diawal. Tapi kalau suatu saat ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan yang kami berikan, konsumen bisa datang kembali untuk menanyakan kekurangan yang ada di PT Pos Indonesia. Jadi disini kita selalu bersikap kooperatif dengan konsumen”.

⁹ Ali Imron, Kepala Area Solo PT Wahana Prestasi Logistik, Syarat dan Ketentuan Penggunaan Jasa PT Wahana Prestasi Logistik, *Wawancara Pribadi*, Surakarta, 31 Januari 2018, pukul 09.00 WIB.

¹⁰ Dyah Esthi Pawoeri, Manager SDM PT Pos Indonesia Cabang Solo, *Wawancara Pribadi*, Surakarta, 19 Desember 2017, pukul 10.52 WIB.

Sedangkan menurut Ali Imran selaku Kepala Area Solo PT Wahana Prestasi Logistik, bentuk dan upaya perlindungan konsumen yang pihaknya berikan dapat melalui banyak hal, diantaranya seperti yang dijelaskan oleh Ali Imran terhadap penulis melalui wawancara pribadi, yaitu:¹¹

“Perlindungan konsumen yang PT Wahana Prestasi Logistik sebenarnya sudah kami jelaskan dalam syarat dan ketentuan yang berlaku. Tapi apabila dari pelayanan kami ada yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan sebagai dasar perjanjian, maka konsumen bisa datang lagi kesini untuk mengeluhkan apa yang mereka alami atas pelayanan yang PT Wahana berikan”.

3.1.5 Ditinjau Dari Hukum Pengangkutan

Menurut Ridwan Khairandy, dkk, yang dimaksud pengangkutan yaitu: “Pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan”. Dalam hal ini terkait unsur-unsur pengangkutan sebagai berikut: (1) Ada sesuatu yang diangkut; (2) Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutan; (3) Ada tempat yang dapat dilalui alat angkutan.¹²

Apabila ketiga unsur tersebut telah terpenuhi maka nantinya dalam proses pengangkutan atau pemindahan barang yang akan dikirim, akan terikat oleh berbagai macam peraturan dari Pemerintah. Berbagai macam peraturan tersebut diantaranya yakni dari Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan Kumpulan Peraturan Menteri Perhubungan yang mengatur mengenai perpindahan barang dari suatu tempat ketempat yang lain yang dilakukan oleh penyedia jasa angkutan barang.

3.2 Bentuk Dan Penerapan Pertanggungjawaban Ganti Rugi Yang Dilakukan Oleh Penyedia Jasa Pengiriman Barang

Dalam sebuah jurnal publikasi skripsi yang disusun oleh Novita Kharin Widhistrasari, yang membahas mengenai pertanggungjawaban berupa ganti kerugian terhadap konsumen dalam menggunakan jasa PT Pos Indonesia dijelaskan bahwa “Banyaknya kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasa PT Pos

¹¹ Ali Imron, Kepala Area Solo PT Wahana Prestasi Logistik, Syarat dan Ketentuan Penggunaan Jasa PT Wahana Prestasi Logistik, *Wawancara Pribadi*, Surakarta, 31 Januari 2018, pukul 09.24 WIB.

¹² Ridwan Khairandy, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin, dan Djohari Santoso, 1999, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia (Jilid 1)*, Yogyakarta: Gama Media, hal. 195.

Indonesia, maka Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan dapat menjadi titik balik dalam usaha untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen”.¹³

3.3 Bentuk Dan Penerapan Pertanggungjawaban Ganti Rugi Yang Dilakukan Oleh PT Pos Indonesia

Pada dasarnya pertanggungjawaban PT Pos Indonesia Cabang Solo sudah termuat dalam syarat dan ketentuan, dan apabila konsumen mau untuk tunduk terhadap syarat dan ketentuan tersebut maka dianggap kedua belah pihak telah sepakat membuat perjanjian.

Berdasarkan perjanjian tersebut, PT Pos Indonesia Cabang Solo bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan didalam pertanggungjawaban tersebut, akan mengganti kerugian berupa sejumlah uang dimana besaran nominal kerugian tersebut tergantung jenis barang yang dikirimkan. Jenis kiriman barang disesuaikan dengan kriteria jenis barang yang ditentukan dan diatur oleh PT Pos Indonesia.

Pertanggungjawaban atas kehilangan ditentukan oleh ketentuan keterlambatan dan kehilangan yang berupa HTNB dimana pertanggungjawaban atas kerugian. Pertanggungjawaban juga ditentukan yang ada pada resi yang menjadi dasar adalah resi asli pengiriman tersebut. Bentuk pertanggungjawaban berupa penggantian uang tunai atau berapa kali ongkos kirim dengan ketentuan sebesar apa kerugian yang dialami oleh pengguna jasa sesuai dengan Keputusan Direksi. Besaran untuk penggantian kerugian telah ditentukan oleh PT Pos Indonesia.

3.4 Bentuk Dan Penerapan Pertanggungjawaban Ganti Rugi Yang Dilakukan Oleh PT Wahana Prestasi Logistik

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yakni PT Wahana Prestasi Logistik melakukan pertanggungjawaban dengan ketentuan yang telah dicantumkan dalam perjanjian pengiriman barang. Adapun pernyataan pertanggungjawaban dari PT Wahana Prestasi Logistik pada dasarnya sudah tertera di resi. Kemudian menurut Ali Imran selaku Kepala Area

¹³ Novita Kharin Widistasari, 2014, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Solo*, Jember: Jurnal Publikasi Skripsi Universitas Jember.

Solo PT Wahana Prestasi Logistik mengenai pertanggungjawaban perusahaan, ia mengatakan bahwa:¹⁴

“Penyedia jasa pengiriman barang bertanggungjawab terhadap prestasi yang diberikan kepada pihak PT Wahana Prestasi Logistik. Pertanggungjawaban yang dimaksud dilekatkan pada hak pertanggungan yang ada bahwa pertanggungjawaban atas pengiriman barang yang dikaitkan dengan asuransi”.

Sebagai contoh yakni hak pertanggungan tersebut berdasarkan nilai pertanggungan yang tertera pada ketentuan yakni pada poin ke 5 (lima) yang berbunyi “Nilai pertanggungan atas barang kiriman sampai dengan Rp 299.000,00, biaya pertanggungan menjadi beban PT Wahana Prestasi Logistik. Untuk nilai pertanggungan diatas atau sama dengan Rp 299.000,00 sampai Rp 9.999.999, biaya pertanggungan menjadi beban pembayaran pihak pengirim yang ditetapkan oleh PT Wahana Prestasi Logistik yakni sebesar 0,5% dari nilai pertanggungan. Nilai pertanggungan maksimum per Tanda terima kiriman (TTK) tujuan Singapura Rp 3.000.000”.

3.5 Kendala Yang Dialami Penyedia Jasa Pengiriman Barang Beserta Upaya Penanggulangannya

Dalam hal ini penulis akan memisahkan kendala yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik dalam menjalankan jasa pengiriman barang, karena setiap perusahaan jasa pengiriman barang memiliki kendala yang tidak sama.

Dalam menjalankan proses pengiriman barang, kendala-kendala yang dihadapi oleh penyedia jasa adalah:

1) *Overload* barang

Kendala yang pertama, *Overload* barang dimana akibat terjadinya overload barang ini berdampak pada pengiriman barang yang tertunda. Dengan peningkatan jumlah pengiriman dalam frekuensi yang sangat besar membuat overload terjadi. Hal ini mengakibatkan terjadinya penumpukan barang dan menyebabkan timbulnya keluhan dari konsumen, karena barang seharusnya dapat dikirim dengan tepat waktu tetapi mengalami keterlambatan.¹⁵

¹⁴ Ali imron, Kepala Area Solo PT Wahana Prestasi Logistik, Wawancara Pribadi, Surakarta, 31 Januari 2018, pukul 10.45 WIB.

¹⁵ Dyah Esthi Pawoeri, Manager SDM PT Pos Indonesia Cabang Solo, Wawancara Pribadi, Surakarta, 20 Desember 2017, pukul 11.54 WIB.

2) Penulisan alamat kurang lengkap

Kendala yang kedua, penulisan alamat yang kurang lengkap berimplikasi pada saat proses pengiriman barang¹⁶, dimana pegawai PT Pos Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik kesulitan untuk melakukan pengiriman barang dan berdampak pada tidak terkirimnya barang tersebut.

3) Pembungkusan paket yang tidak benar

Kendala yang ketiga, pada saat akan melakukan pengiriman barang konsumen sering melakukan pembungkusan paket yang tidak benar sehingga sering kali berdampak pada saat proses pengiriman barang yang mana barang yang akan dikirimkan tidak menunjang keselamatan terhadap barang yang akan dikirim.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pertama, Dalam menerapkan sistem prosedur perjanjian, kedua penyedia jasa tersebut sudah mengaturnya yang kemudian dicantumkan dalam tanda bukti transaksi atau resi pengiriman. Apabila konsumen selaku pengguna jasa ingin menggunakan jasa masing-masing penyedia jasa diatas, maka konsumen haruslah tunduk kepada aturan baku yang telah dibuat oleh penyedia jasa.

Kedua, Untuk bentuk dan penerapan ganti kerugian terhadap barang yang dikirimkan oleh konsumen, PT Pos Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik memiliki prosedur dan birokrasi yang berbeda. Hal ini disesuaikan dengan jenis pengiriman yang dipilih oleh konsumen. Nominal uang *refund* atau penukaran terhadap ganti kerugian untuk jenis regular, kilat, maupun ekpress yang disediakan kedua jasa pengiriman diatas pada dasarnya sudah tertera di resi pengiriman barang.

Ketiga, Untuk masalah kendala yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik pada dasarnya tidak jauh berbeda. Kendala utama yang sering dialami oleh kedua penyedia jasa tersebut yakni berupa alamat tujuan yang kurang jelas, sehingga proses pengiriman akan mengalami keterlambatan untuk sampai ke tempat tujuan. Sedangkan untuk kendala yang lain biasanya adalah perihal konsumen yang kurang jujur terkait isi kiriman yang hendak dikirim.

4.2 Saran

¹⁶ Ali imron, Kepala Area Solo PT Wahana Prestasi Logistik, Wawancara Pribadi, Surakarta, 31 Januari 2018, pukul 10.50 WIB.

Pertama, Dalam hal prosedur alangkah baiknya penyedia jasa turut menjelaskan mengenai ketentuan aturan yang tertera dalam resi pengiriman, karena tidak semua orang paham betul bentuk perjanjian yang ditawarkan oleh penyedia jasa. Hal ini untuk mengantisipasi apabila konsumen telah lanjut usia, maka akan menyulitkan konsumen dalam memahami ketentuan aturan yang tertera dalam resi pengiriman.

Kedua, Untuk penerapan ganti rugi alangkah baiknya penyedia jasa meningkatkan nilai nominal uang yang dipergunakan untuk mengganti kerugian, karena dalam hal ini terkadang nominal uang yang bisa di klaim, tidak sebanding dengan harga barang yang dikirim. Sedangkan untuk prosedurnya alangkah baiknya lebih dipermudah untuk persyaratan dan birokrasi yang ditetapkan.

Ketiga, Untuk masalah kendala alangkah baiknya pada saat menerima konsumen yang akan menggunakan jasanya, pegawai jasa pengiriman barang lebih detail dalam hal melakukan pendataan alamat tujuan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi, 1990, *Menejemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta
- Asikin, Zainal, 2013, *Hukum Dagang*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Marzuki, Mahmud Peter, 2013, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Soekanto, Soerjono, 1986, *Penegakan Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press
- Hadikusuma, Hilman, 1995, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju
- Khairandy, Ridwan, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin, dan Djohari Santoso, 1999, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia (Jilid 1)*, Yogyakarta: Gama Media

Jurnal Ilmiah

- Novita Kharin Widistasari, 2014, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Solo*, Jember: Jurnal Publikasi Skripsi Universitas Jember

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHDagang)

Undang-Undang No. 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan No. 29 Tahun 2017 Tentang Perdagangan Antar
Pulau